

医患沟通必要性的伦理学思考

朱宗明, 刘承志

(十堰市太和医院, 湖北 十堰 442000)

[中图分类号] R-052

[文献标识码] A

[文章编号] 1001-8565(2004)02-0044-02

如果说, 病人的心灵世界是一扇漠然封闭的窗户, 推开它, 我们会看到什么? 如果说医患沟通是一座飞架南北的桥梁, 通过它, 彼岸的风景如何? 随着医学模式的转变和服务理念的升华, 在当今社会新的医疗服务形势下, 医患之间的沟通越来越成为医疗服务中必不可少的重要工作环节。

1 医患沟通是引导病人排除心理障碍、增强治疗信心的有效途径

生活在现代社会强大的压力之下, 人们的忧虑感愈发沉重, “亚健康”的人群也越来越多。据统计, 在城市有超过 62% 的病人存在心理障碍, 有 20% 的病人对疾病治疗没有信心。而在农村这一比例还要高出许多, 有近 30% 的病人对疾病的治疗丧失信心。在经济状况不好、家庭关系不和谐、工作状况不满意和老年人群中表现的尤为明显。身体上的不适, 加上心理上的重负, 使病人心身疲惫、极度痛苦。病人的心态极为复杂, 不同的年龄、不同的疾病、不同的阶段折射出病人不同的心理反应。如病人在候诊的时候往往表现出“急”和“快”, 即心情急躁, 焦虑不安, 希望早看早知道, 早看早放心; 在就诊过程则表现得较为紧张, 期望值过高, 一方面害怕自己的病情很严重, 另一方面总希望医生医术高明, 手到病除。又如年青人在患病后则表现得易激动, 易发怒, 心理防御性强; 老年人则在期望和悲观的天平上起伏, 一方面希望医生及早治好他的病, 健康长寿, 另一方面也很容易产生悲观情绪。心理不健康、心态不正常会给疾病的治疗带来许多影响, 这对病人来说无疑是雪上加霜。所以许多病人不是被疾病给病跨了, 而是陷进了心理障碍的囚笼。所以, 行医治病要求医生首先洞察病人的心理, 校正病人的心态。《孙子兵法》提倡“攻心为上、攻城为下”的战术思想。《内经》中提出“善医者必先医其心, 而后医其身”。绝大多数病人躯体有病, 一定会伴随有不同程度的心理反应, 诸如焦虑烦躁、悲观绝望等, 严重影响医生的治疗和病人的康复。所以在新的医疗服务形势下, 医生的责任首先应该通过有效地沟通帮助病人走出心理困境, 以健康的心态来认识疾病、对待疾病, 然后再对病人进行药物、手术治疗。而且在医疗活动中, 有效地沟通往往可以起到事半功倍的效果。而这些正是众多医生所欠缺的。古代医学之父希波克拉底有句哲言: 语言、药物、手术刀是医生的三大宝。由此可见, 在古代医生就十分注意语言沟通在行医治病过程中的突出作用, 而在现代社会医患沟通的作用更应深受关注。

医院是病人极不情愿去但又无法回避的地方。在医院里, 病人显得格外敏感, 医务人员的任何一种态度都会对病

人产生一定的刺激, 医务人员的每一句话, 每一个动作, 甚至是每一个细微表情都会使病人产生一定的心理反应。在当前的医疗服务形势下, 病人心理的变化规律是每一个医生应该认真思考和把握的。一方面, 医生要特别注意自己的言谈举止, 以免无意中对病人造成心理伤害, 加重病人心理负担。另一方面, 由于职业的特殊性, 医生最了解病人的心理, 也最容易帮助病人消除心理障碍, 走出心理误区。所以, 医生要根据不同的时机、不同的反应, 需要和病人做一些针对性的沟通, 教给病人正确地认识疾病, 减轻心理负担, 帮助病人及时地走出心理误区, 引导病人树立良好的心态和正确的就医观念。

引导病人排除心理障碍是现代医学模式的客观要求。现代医学逐步从单纯的生物医学模式转变为复合的心身医学。这种医学模式的转变是人类社会进步的结果, 人们除了追求身体健康, 更注意心理健康。美国医学家科布认为: 心身医学是面向整体医学的, 所有的患者都必须从“心”、“身”两个方面综合地看待。这就要求医生用更为全面的医学观点去认识生命、健康和疾病的本质, 要求医生“心”、“身”并重, 对病人的躯体和心理进行综合治疗, 最大限度地减轻病人的痛苦。

心身医学在明确躯体疾病诊断治疗基础上更强调病人的“心理治疗”, 更注重与病人的交流和沟通, 收集和分析病人的心理资料, 帮助和引导病人正确地认识疾病, 积极配合医生的治疗。许多人生病以后身体每况愈下, 不单单是疾病的原因, 心理因素也占很大的成份。如何通过有效地交流和沟通, 帮助病人走出心理困境, 树立战胜疾病的信心已成为医生的首要责任, 所以医生治病不仅要考虑疾病的因素, 也要关注心理因素, 要认真对待每一个患者的心理变化, 在确定治疗方案之前, 和病人做一些必要的深层次的沟通, 收集病人的心理资料, 以准确把握病人心理障碍在临床的表现, 获得心理和身体两方面的诊断结果, 并采取相应的治疗方案。

2 医患沟通是增进医患双方相互理解、相互信任的基础

近年来, 随着人们法治观念和民主意识的增强, 医患关系一直是社会各界关注的热点, 传统意义上的医患关系在新的历史条件下受到了前所未有的挑战。特别是在市场经济条件下医患之间的猜疑、各种医疗纠纷、滋事取闹甚至是暴力伤残事件频见报端。这种不信任、不和谐的结果致使一些医生明哲保身, 不求有功但求无过, 这不仅影响了正常的医疗工作, 而且对病人也极为不利。如何正视当前的不利形

势,扭转这种尴尬的局面?从医生这个角度来说,必须增强医患之间的沟通和交流,因为只有沟通才能有了解,只有沟通才能有共识,只有沟通才能增进双方的理解和信任,才能营造和谐的医疗空间。所以,在当前形势下,当医生仅会治病显然是不够的,还必须具备和病人沟通的基本功。

首先,医患沟通是双方取得“共识”的前提。由于医患双方的医学专业知识上的巨大差异,病人对临床医疗过程中所表现的疾病现象和诊疗过程不理解,经常会提出一些不合理或者是看似“挑刺”的要求,影响了医患关系。究其原因主要是因为医生和病人的交流不够,病人对医生的工作不理解,认识上不一致。因此和病人做深入地沟通是诊疗工作中一个不可或缺的重要环节。通过为病人讲解相关的疾病症状、并发症、治疗原理和方法等一系列专业知识,交流治疗过程中的感受,提高病人对医疗活动的认知性,让病人明白每项治疗的目的,缩小双方在专业知识和认识上的差距,增加医患双方的“共同语言”,拓宽双方的交流话题和沟通空间,从根本上排除医患双方相互理解和相互信任的障碍,也为以后的治疗和康复营造轻松和谐的工作局面。在太和医院,我们已经形成了一个习惯,每一个病人来医院我们都会为他讲解疾病治疗的相关知识,并发给病人一份健康教育处方,每周举行一次公休会,增加病人的健康知识,医患关系也因此而更近了。

其次,医患沟通是争取病人信任的有效途径。不管医生的医疗技术如何,治疗的成功在很大程度上取决于医生建立信任依赖的治疗同盟的能力。在当前这种形势下,如果不善于和病人做深入的交流,不对病人关心的问题给予解答,不对病人的心理进行疏导,这种以相互信任为基础的治疗同盟和医患关系就很难建立,医生的工作也就会面临许多不利和被动。医患双方的努力肯定要比医生单方面的努力效果要好的多,病人的支持和理解是医生工作成功的一半。所以任何一个有经验的医生都深知交流和沟通的重要性,都会懂得如何争取病人的理解和配合,获得病人的信任和支持。比如许多病人在就医过程中担心医生开的药是不是太贵了?某项检查有没有必要?治疗的安全性有多高……这些琐碎而繁杂的问题医生必须不厌其烦地、循序渐进地为每一个病人细心解释,让病人时刻感受到医生的关切和重视。有许多病人看上去很挑剔,那正是医患双方的沟通不够,缺乏信任的一种表现。相反,通过有效地交流和沟通,解除病人的忧虑,提高病人的认知性,能够增强病人的安全感,增进病人对医生的信任和理解,能够为我们的医疗工作营造广阔的空间,扭转医疗工作中的尴尬局面。

3 医患沟通是体现人文精神理念的重要方式

医患关系是一种契约性质的法律关系,更是一种情感关系,所以医患关系中必须体现人文精神理念。沟通,是加深

医患双方感情的重要途径,是医疗服务人文精神理念的重要体现。

首先,沟通是医患之间情感的交流,是医院亲情化服务的一种方式。医患交流,除了工作上的关系,还能够建立良好的私人感情。医生关心病人的身体状况、治疗反应和环境适应情况,病人向医生交流自己的身体变化、治疗效果和内心想法。医生视病人如亲人,病人也主动视医生为自己的亲人,医生理解和关心病人,病人信任和感激医生。通过以人为本的理念和患者进行心与心的对话,哪怕是一声叮咛、一句问候,都能使患者对医生产生亲切感,增强内心的安全感,减少思想上的忧虑,以高度的信任和坚定的信心积极配合医生的治疗。这些细节都是在当前医疗服务中必不可少的工作,而这也正是目前许多医院和众多医务工作者所缺少的。有专家指出“我们的医疗机构不是缺乏专业知识和技能,而是缺乏人文精神。我们的一些大夫‘见病不见人’,对病人的关心和感情沟通不够,在医疗过程中,对病人提供的精神、文化和感情服务不够。”此话一针见血,发人深省。

其次,沟通和交流是对病人的尊重。现在病人对就医的要求越来越人性化,如治疗的参与性、经费的透明性、隐私的保密性,诸如此类的问题,病人都要求自己明白,自己选择,体现人文关怀。因此,有效的沟通是尊重病人人格的重要体现。医患双方应在平等的基础上交流和互动,医生以诚相待,一视同仁,发扬宽容精神和济世救人的宽阔胸怀,让患者感觉到医生对自己的重视,感受到自己的价值。特别是对一些重要的决断和治疗,一定要和病人交流,让病人有参与权。服务方面要认真听取病人的要求和意见。在经费方面,要透明化,让病人详细了解每一笔费用的去向。

在医患沟通中,为了表达自己对病人的尊重,医务人员应该选用带有尊敬、谦恭的语气和平等商量的语调与病人谈话,多听听病人的要求和意见,尊重病人的隐私,对部分特殊病人的心理需求和意识要善意地满足和保护,切实从思想上做到以病人为中心,提供以人为本的医疗服务。目前许多医院在晚期癌症患者、产妇等特殊病人中开展“话疗”,让这些特殊的病人在特殊时期感受到人文关怀,体现了医疗服务的人文精神。

良好的医患关系缘于沟通,和谐的医疗环境缘于交流,沟通和交流是医患关系的润滑剂。

〔作者简介〕

朱宗明(1957-),男,十堰市太和医院副主任技师,湖北省医学伦理学常委。

〔收稿日期〕2004-02-11

〔责任编辑 金 平〕